

600 800 4000
www.telsur.cl

Internet Banda Ancha

MANUAL DE USUARIO



Bienvenido a Internet
Banda Ancha

Internet Banda Ancha de Telefónica del Sur te da acceso a todo tipo de sitios nacionales e internacionales, todo el día, sin restricciones de ningún tipo y en cualquier parte de tu casa, porque incluye WiFi gratis para siempre. Mantente en contacto con tus amigos y familiares a través de la red, mandando e-mails y chateando. Ahorra tiempo y simplifícate la vida pagando tus cuentas y leyendo el diario desde la comodidad de tu casa con Internet Banda Ancha de Telefónica del Sur. Navega de la manera más segura y rápida, con planes y servicios que se ajustan a tus necesidades.

Tu Internet Banda Ancha permite una conexión de hasta 5 computadores en forma simultánea. Los correos los puedes leer/escribir desde tu PC o desde cualquier parte del mundo, a través de la web ingresando a www.telefonicadelsur.cl

A continuación te explicaremos todo lo que requieres saber para hacer un buen uso de tu servicio.





Descripción del Servicio

Desde el punto de vista técnico, tu computador se conecta a la red gracias a un equipo llamado Módem, el cual también se debe conectar a una línea telefónica para poder dar el acceso. Asimismo, si tienes computador portátil accede a Internet Banda Ancha, a través de la red inalámbrica WiFi que incluyen nuestros Tripack.



Si tienes algún problema para navegar, verifica lo siguiente:

- El Módem debe tener la luz “Power” encendida.
- Verifica que todos los cables que se conectan al Módem estén bien conectados y que el Módem esté correctamente enchufado a la corriente.
- Luego verifica el estado de las siguientes luces:

  DSL: es imprescindible que esta luz se encuentre siempre encendida en forma fija. Esta luz representa la conectividad hacia las redes de Telefónica del Sur. Si esta luz parpadea o está apagada, es necesario revisar el cable plano que va desde el Módem a la roseta adherida a la pared y verificar que se encuentre bien conectado. Descartado lo anterior y si el problema persiste, debes comunicarte con nuestro Call Center al 600 800 4000 (opción 2 y nuevamente opción 2).

  ETH: esta luz indica la conectividad del Módem con tu computador, la cual debe estar encendida cuando tu computador también lo esté. Si no es así, te recomendamos verificar que el cable que va desde tu PC al Módem esté bien conectado. Si el problema persiste, comunícate con nuestro Call Center para asistencia.W



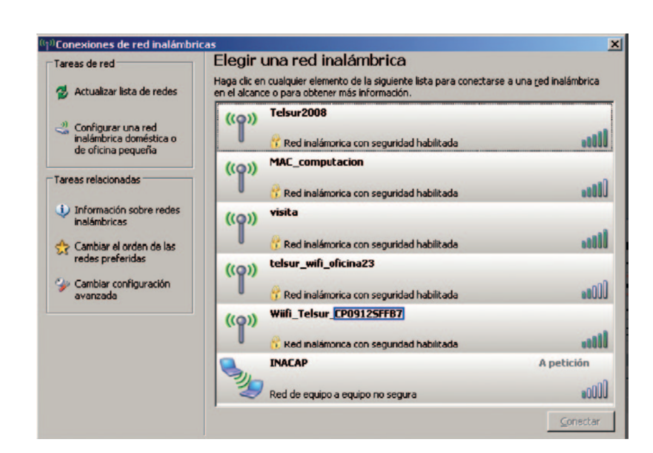
Descripción del Servicio

Para conectarte a la red WiFi de tu hogar, deberás seguir los siguientes pasos:

1. Para conectarte a WiFi:

Tu computador portátil detectará las redes inalámbricas que estén dentro de tu alcance. Una vez desplegadas las redes disponibles, debes seleccionar la tuya y hacer doble click en **Conectar**.

La primera vez que intentes conectarte,el computador te pedirá que ingreses tu **Contraseña**. La información sobre el nombre de la red y tu Contraseña se encuentra en un sticker adherido en el Módem.





Con tu red WiFi podrás conectar hasta 5 Notebooks en forma inalámbrica simultáneamente. Como regla general, en una casa de tamaño normal, hasta 120 m2, podrás tener señal en un primer y segundo piso, y en parte del patio o jardín. Sin embargo, existen algunos factores que afectan el alcance, tales como: tipo de estructura (paredes de concreto, metal, lozas radiantes), tipo de muebles (muebles o paneles de metal) y la distancia del Notebook más distante, ya que baja la velocidad completa de la red.

Cualquier otra persona que visite tu hogar, podrá conectarse a tu red WiFi siempre que le entregues la cuenta y Contraseña.

Características que requiere tu computador para usar Internet Banda Ancha de Telefónica del Sur:

- Sistema Operativo Windows 2000 o superior.
- Procesador Pentium de 600 mHz o superior.
- Memoria RAM de 256 MB.
- Lector de CD ROM.
- Tarjeta de red Ethernet 10 base T(RJ45) en PC.
- Paquete de Protocolo TCPIP de Microsoft.
- 100 MB espacio libre en disco duro.
- PC debe contar con Browser (navegador).

Sobre la Velocidad de tu Plan

Puedes contratar Planes con distintas velocidades de acceso. Esto significa que tu conexión estará habilitada para lograr hasta la velocidad contratada, pero no será posible garantizar que el 100% de las veces podrás llegar a la velocidad máxima, debido a ciertos factores externos tales como: velocidad de conexión del servidor web, grado de saturación de enlaces internacionales, cantidad de usuarios conectados a la misma página, tasas de concurrencia, entre otros.



Uso Responsable de Internet Banda Ancha

Para sacarle el máximo provecho a tu Internet Banda Ancha, te recomendamos seguir las siguientes indicaciones:

- Mantener el PC o Notebook con los requerimientos técnicos mínimos.
- Mantener un Antivirus-Antiespías proactivo para proteger tu PC frente a virus o hackers.
- Mantener una versión de Windows actualizada por el fabricante.
- Descargar periódicamente las actualizaciones del Windows update.
- Cuidar los equipos instalados en el domicilio tales como, Módem, Roseta, Transformador y Cableado.



PROBLEMAS FRECUENTES Y SOLUCIONES



Al hacer doble click sobre el ícono Internet Banda Ancha de Telefónica del Sur, aparece el error 691.

Causa posible puede ser Nombre de usuario y/o Contraseña incorrectas.

- **Como solución**, ingresa nuevamente tu Nombre de Usuario y Contraseña, si tienes dudas consulta el sticker pegado en el Módem ADSL.



Al hacer doble click sobre el ícono Internet Banda Ancha de Telefónica del Sur, aparece el error 678.

Causa posible puede ser que tu computador no se encuentra conectado al Módem ADSL.

- **Como solución**, verifica que el cable que va del computador al Módem, se encuentre bien conectado. Si el problema persiste, solicita asistencia llamando al 600 800 4000 (opción 2 y nuevamente opción 2).



El computador portátil no se puede conectar a la red WiFi.

3.1. Causa posible, que tu computador no se encuentre correctamente conectado a Internet Banda Ancha.

- **Como solución**, verifica que la conexión a la red WiFi haya sido realizada correctamente y/o que el Nombre de usuario y Contraseña de ADSL sean los correctos.

3.2. Causa posible, que tu computador se encuentra conectado a otra red que está dentro de tu alcance.

- **Como solución**, verifica que esté conectado a tu propia red y no a la de un vecino. Haz click en "Ver redes disponibles", selecciona tu red y presiona "Conectar".

3.3. Causa posible, la Contraseña de tu red WiFi fue mal ingresada.

- **Como solución**, verifica tu Contraseña, si tienes dudas puedes verla en el sticker pegado al Módem ADSL.

3.4. Causa posible, el Módem se encuentra desconectado de la red eléctrica o de la línea telefónica.

- **Como solución**, verifica que el Módem se encuentre correctamente enchufado a la red eléctrica, y verifica que el cable que va del Módem a la salida de la línea telefónica se encuentre bien conectado. Si el problema persiste, solicita ayuda llamando al 600 800 4000 (opción 2 y nuevamente opción 2).



El Módem no tiene señal ADSL.

- Causa posible puede ser que el cable que está entre el Módem y la pared (roseta) esté desconectado de uno de sus extremos.
- Como solución, verifica que el cable que sale del Módem a la pared no esté desconectado, o bien verifica que el Módem no esté apagado.